

고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결하는

웹 기반 원격지원 시스템 제안서 [AnySupport 6.0]

2010. 03

Contents

1. 원격지원시스템 제안
2. AnySupport 제품 소개
3. 회사소개

“ 고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결 ”

원격지원 시스템 제안

원격지원솔루션?

제안 배경 및 목적

웹 기반 원격지원

분야별 적용 예시

원격지원 도입제안

주요 구축사례

주요 레퍼런스

Why AnySupport?

AnySupport

AnySupport

AnySupport

AnySupport

AnySupport

고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

원격지원시스템??

고객과 기업의 고민을 한번에
해결하는 원격지원솔루션...

자세히 설명해
주세요?

지금 당장 조치해
주세요..

전문가 기술
지원이 필요해요...

출장 유지보수가
필요해요..

고객의 PC화면
공유/원격지원

원격 AS
원격 교육
재문의 감소

Internet

Internet

AnyTime, AnyWhere

AnySupport

대 고객 온라인
원격지원 서비스

사내 IT 온라인
헬프데스크

원격 PC/서버
유지보수 서비스

원격지 교육,
사이버 교육지원

제안 배경 및 목적

제안 배경

고객지원 서비스 환경

- 전화를 통한 고객응대 시간 지체로 신속한 고객응대 미흡
- 상담원이 고객의 정확한 요구사항 이해 및 대처 미흡
- 실시간적이고 신속한 고객 불편 해소가 불가능

내부 운영 환경

- 고객지원 다양화, 시스템 성능향상 및 요청에 따른 개선 필요
- 고객응대 서비스 체계 개선을 통한 고객 서비스 수준 획기적 향상
- 단순 전화상담수준의 고객응대 서비스 수준 향상 필요
- 고객의 니즈에 대한 기업의 즉각적이고 정확한 응대 필요

IT 시스템 Trend

- 시스템 선진사들은 단순 원격지원에서 해킹등 보안문제 해결과 원격 지원 속도등 다양한 고객 서비스 차별화 추진

미래 대비 IT 환경 준비

- 멀티미디어 상담환경의 고객 서비스 지원 인프라 체계 고도화
- IT 인프라 환경 선진화를 통한 미래 대비 준비 경영 실천

제안 목적



**IT 기반의
Customer Service
수준 향상 추진**



1. 전화상담만으로 부족??

2. 별도 프로그램 설치??

3. 전화상담시간 증가??

4. 불필요한 출장 지원??

5. 불편사항 신속처리??

6. 고객이 원하는 시간??

7. 안전한 원격지원??

8. 상담원 업무 효율??

9. 상담업무의 전문화??

10. 내부 고객 지원??

11. 쉽게 사용이 가능??

12. 다수의 고객 지원??

고객의 PC화면을 상담원이 공유하며 문제를 실시간으로 해결....

고객지원의 효율성 강화
(상담원 능력 신장 및 동시에 다수 고객지원)

고객요청에 대한 신속한 처리
(화면공유를 통한 신속한 문제 파악 및 해결)

고객 서비스 비용 절감
(서비스 운영 인원/시간 절감)

기업 대 고객 서비스 신뢰도 향상
(전문가 지원을 통한 고객지원)

고객 만족도 증가
(고객의 불편사항을 지체시간 없이 바로 처리)

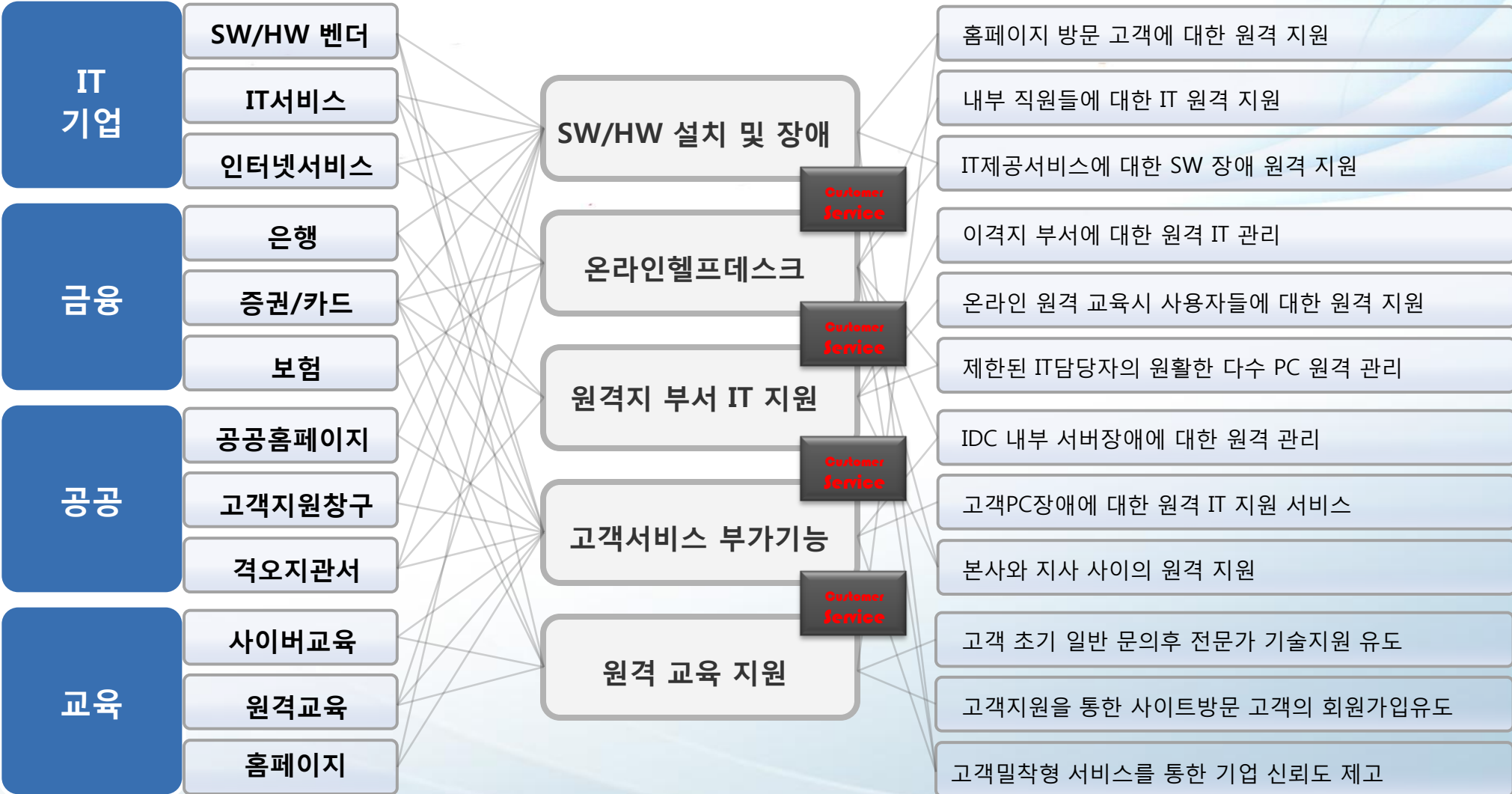
원격지원

화면공유	특정 어플 공유
원격제어	채팅/내역저장
파일 송/수신	원격그리기
URL 전송	원격화면 녹화
시스템/프로세스	듀얼모니터 지원
원격 PC소리듣기	해상도 자동조절
화면크기 조절	멀티세션 생성
원격지원 관리	키보드/마우스제어
재부팅 자동재접속	True Color 지원

AnySupport

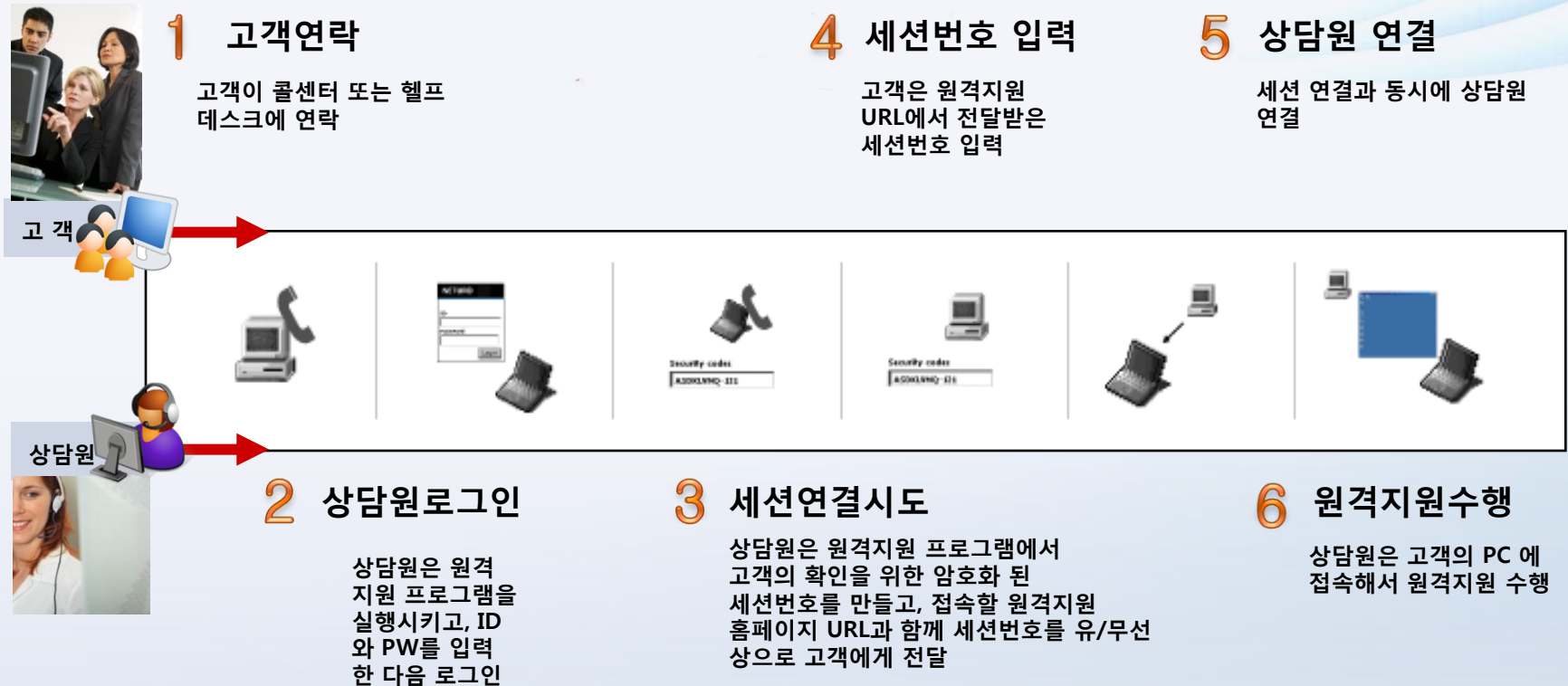
NO Active X NO Install 번호 클릭만으로 OK

분야별 적용 예시



□ 원격지원 프로세스

원격지원 프로세스



도입 기대효과

AnySupport

문제를 바로
파악하므로

시간
단축

고객의 불편을
바로 해결해
주므로

만족도
증가

도입 효과

비용
절감

서비스 운영 인원이
축소되므로

효율성
향상

상담원의 능력이
신장되고 동시에
다수의 고객지원이
가능하므로

신뢰도
향상

전문가가 직접
고객지원을 하므로

도입 효과

1. 효율성 향상
2. 비용 절감
3. 시간 단축
4. 만족도 증가
5. 신뢰도 향상

AnySupport

(도입전 무료 테스트 가능)

AnSupport 6.0 for ASP

SMB

- 중소기업용
- 2User 기본형부터
- 월/연 단위 임대형 서비스
- 저렴한 가격/빠른서비스

AnySupport 6.0 for Solution

Enterprise

- 대기업/공공기관용
- 솔루션 구축
- 영구 라이선스 보유형

AnySupport 6.0 for 어플라이언스

ALL

- 중소기업/중견기업용
- 하드웨어 일체형
- 영구 라이선스 보유형



주요 구축사례

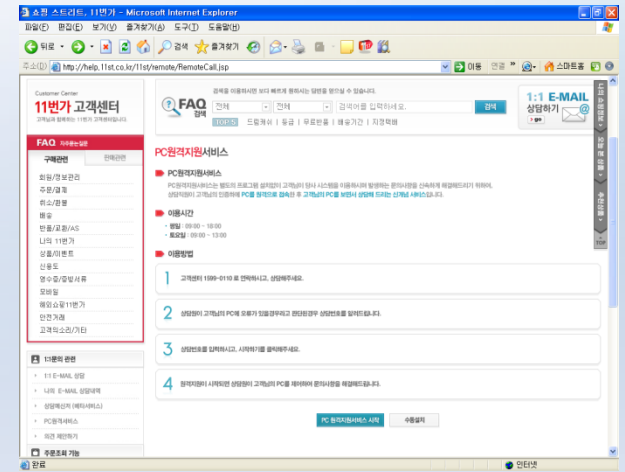
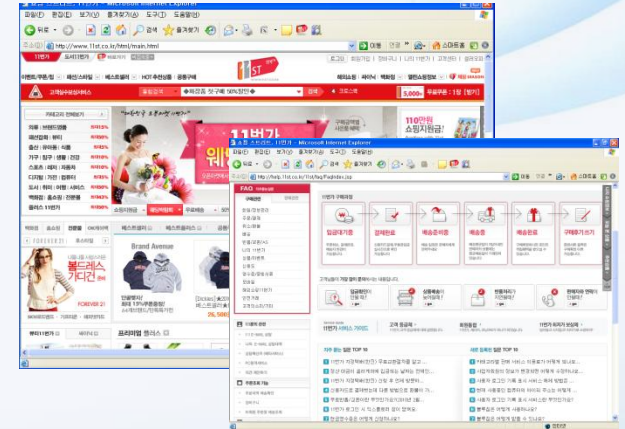
조달청 고객센터



대한생명 고객지원



11번가 고객지원



주요 레퍼런스

주요레퍼런스



* 약 1,000여 기업이 사용
(2009년 12월)

Why ? AnySupport

AnyTime, AnyWhere

AnySupport

간편한 도입
빠른 구축

각 기업의 환경에 맞춰 원격지원솔루션을 빠르게 구축할 수 있으며 기존의 기업 IT 환경과도 완벽하게 호환됩니다.

강력한 기능
안정된 서비스

다양하고 강력한 기능으로 바탕으로 하여 도입후 부터 적극적인 고객서비스를 구현하며, 검증된 레퍼런스를 통한 안정적인 서비스를 수행하실 수 있습니다.

NO Active X
NO Install

고객이 원격지원 요청시 별도의 프로그램 인스톨을 할 필요 없이 웹상에서 클릭만으로 상담원과 연결하여 바로 원격지원을 수행할 수 있습니다.

멀티세션,
동시제어

상담원 한명이 동시에 10개의 원격지원을 수행할 수 있으며, 고객의 원격지원 요청에 대하여 세션을 다른 상담원에게 전달하거나 두 명의 상담원이 동시에 협업하여 지원할 수 있는 동시제어 기능도 제공합니다.

원격지원
기능 특화

원격지원에 특화된 다양한 기능을 지원하여 고객서비스를 향상 시킬뿐만 아니라 신속한 원격지원 및 장애해결을 통해 고객만족도를 향상시킵니다.

뛰어난 호환성
확장성

다양한 네트워크 환경에 대한 대응이 완벽하여 방화벽 및 사설 IP에 대한 제약사항 없으며, 윈도우 비스타, 윈도우 7등 클라이언트의 다양한 환경도 모두 지원합니다.

“ 고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결 ”

AnySupport 제품 소개

제품 개요

특장점

기반기술

지원환경

비교자료

시스템 구성도

원격지원방법(URL/범용)

기능개요

주요 기능

AnySupport

AnySupport

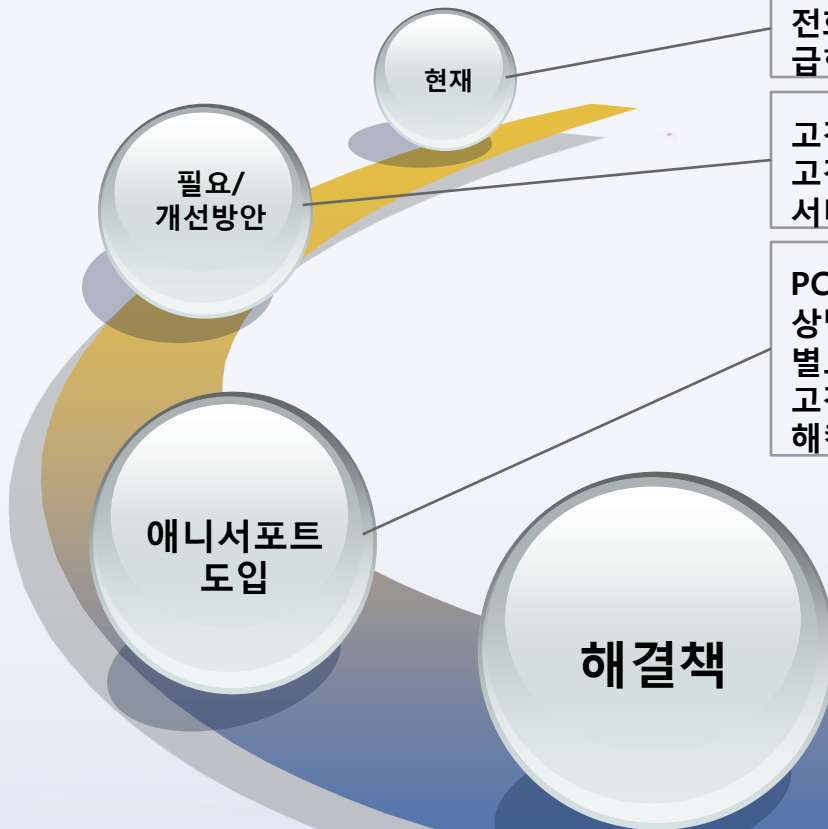
AnySupport

AnySupport

AnySupport

고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

효율적인 고객지원 수행



전화로 상황파악이 안되거나 설명이 길어져 답답하다.
급한 고객에게 신속하게 대응해 주지 못하고 있다.

고객의 요구가 무엇인지 정확히 파악하고 싶다.
고객의 불편을 신속하게 처리를 해주고 싶다.
서비스 운영 비용을 최소화 하여 수익을 창출하고 싶다.

PC화면을 같이 보기 때문에 문제 파악이 정확합니다.
상담원이 직접 원격으로 처리하므로 문제 해결이 신속합니다.
별도의 프로그램 설치 없이 웹에서 클릭만으로 화면을 공유합니다.
고객의 동의 하에서만 일시적으로 화면이 공유됩니다.
해킹 등 보안문제에 안심하셔도 됩니다.

AnyTime, AnyWhere

AnySupport

빠르고 쉬운 원격 고객지원

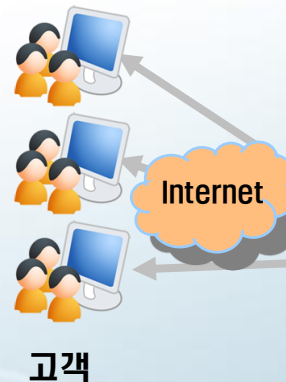
- 자체 기술로 구현한 실시간 화면 정보 압축 기술
- 전화모뎀 수준의 네트워크도 지원
- 고객이 웹에서 클릭만으로 원격지원 연결
- 상담원이 강력하고 쉬운 기능으로 고객 지원
- 상담원 동시에 10개의 세션을 지원

고객이 안심하는 강력한 보안

- AES-128bit 알고리즘을 이용한 강력한 보안 적용
- 인터넷 표준 SSL 기술 사용
- 일회성 인증 암호 생성을 통해 해킹방지
- 고객의 선택에 의한 원격제어 실행

뛰어난 확장성/멀티플랫폼 지원

- 방화벽 및 사설 IP 제약 없이 연결
- 윈도우 비스타, 윈도 7 지원
- IE/구글크롬,파이어폭스 브라우저 지원



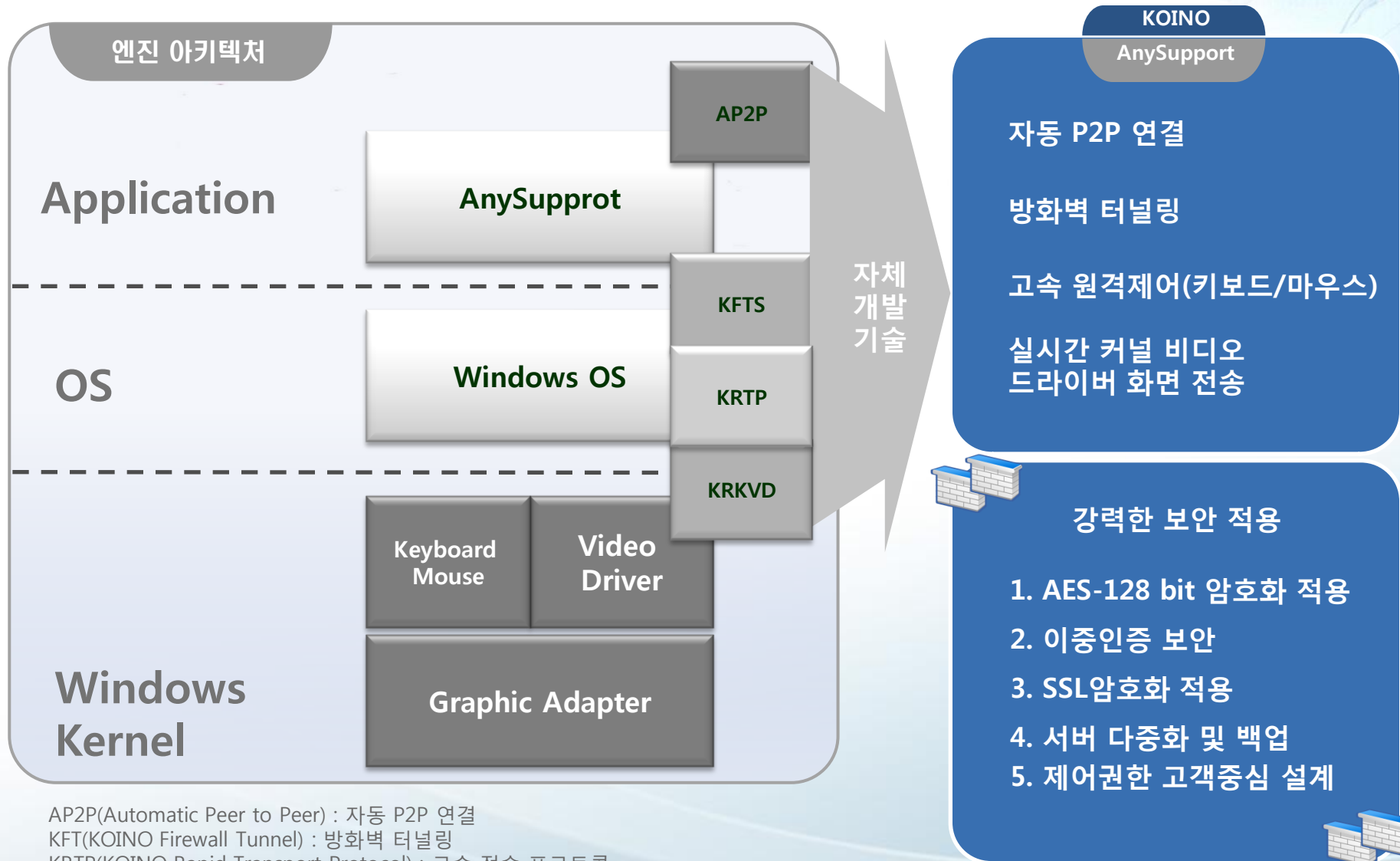
원격지원	
화면공유	특정 어플 공유
원격제어	채팅/내역저장
파일 송/수신	원격그리기
URL 전송	원격화면 녹화
시스템/프로세스	듀얼모니터 지원
원격 PC소리듣기	해상도 자동조절
화면크기 조절	멀티세션 생성
원격지원 관리	키보드/마우스제어
재부팅 자동재접속	True Color 지원



관리자



상담원



AP2P(Automatic Peer to Peer) : 자동 P2P 연결
KFT(KOINO Firewall Tunnel) : 방화벽 터널링
KRTP(KOINO Rapid Transport Protocol) : 고속 전송 프로토콜
KRKVD(KOINO Real Kernel Video Driver) : 실시간 화면 전송 드라이버

상담원 OS 환경



윈도우 비스타, 윈도우 7등모든 윈도우 OS 환경 지원



Mac

리눅스, 맥 OS 신규 지원 예정

고객 WEB Browser



IE 뿐만 아니라 크롬브라우저 및 파이어폭스 브라우저 지원



사파리 및 오페라 브라우저 지원



항목	요구사항	코이노	R사	A사	비고
고객 접속	번호클릭 접속	○	○	△	
	접속인증암호 접속	○	○	○	
	Windows 98 이상 모든 OS 지원	○	○	△	
	IE뿐 아니라 타 웹브라우저도 지원	○	○	○	구글 크롬, 파이어폭스 등
상담원 기능	True 칼라 지원	○	○	○	
	듀얼 모니터 지원	○	○	○	
	파일 전송 기능	○	○	○	
	그리기 기능	○	○	○	
	클립보드 전송 기능	○	○	△	
	상담원 화면 보여주기	○	△	△	상담원 화면 제어는 코이노만 가능
	채팅 기능	○	○	○	
	화면 녹화 기능	○	○	X	
	시스템 / 프로세스 정보 보기 기능	○	○	△	
관리자 기능	상담원 그룹 관리	○	○	△	
	장애유형 관리	○	○	○	
	접속 이력 및 월/일/시간/상담원별 등 각종 통계	○	△	△	장애유형별 고객만족도별 통계는 코이노만 가능
보안 기능	데이터 암호화(AES 128bit, SSL 인증)	○	○	X	
	일회성 접속 방식	○	○	○	

시스템 구성도

□ AnySupport 시스템 구성도 (구축형)



시스템 구성도

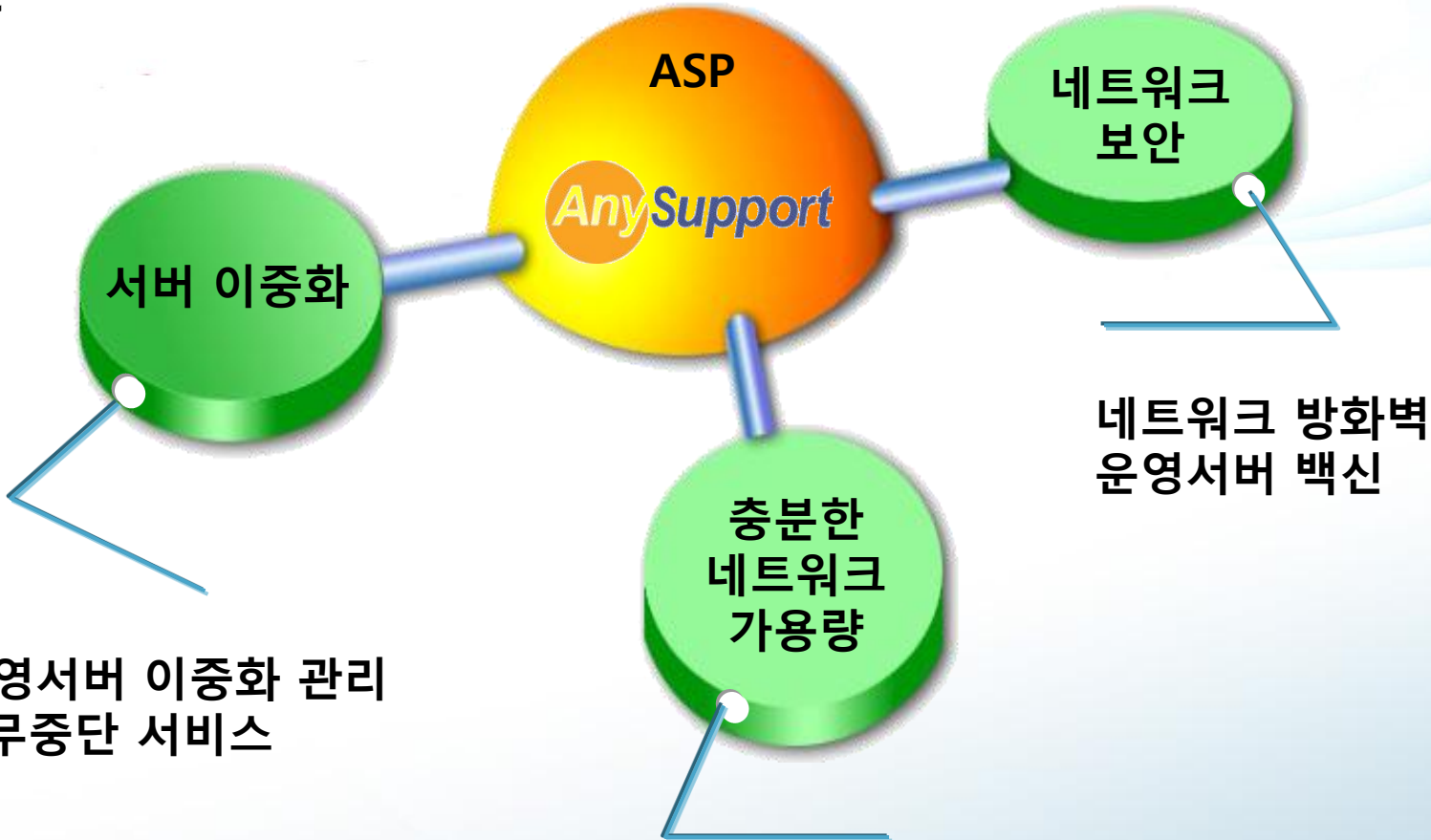
□ AnySupport 시스템 구성도 (ASP)



AnySupport ASP 운영환경(KIDC)



IDC : KIDC



ASP 운영서버 이중화 관리
365일 무중단 서비스

네트워크 방화벽
운영서버 백신

네트워크 QOS(대역폭관리) 적용
사용량 폭주시에도 안정적 서비스 운용

원격지원 방법 (고유 URL)

● 상담원 연결 - 기업별 고유 URL 사용

고객접속 : 기업 URL

AnySupport | 실시간 원격 지원 시스템

세션 | 지원 기록 관리 | http://anysupport.net/start

세션	상태	생성 시각	
1166	Offline	02-03 22:05:32	3
5636	Offline	02-03 22:05:31	2
5348	Offline	02-03 22:05:30	1

원격 지원 기록

고객 이름 : E-mail :
전화번호 : IP :

원격 지원 시작 :
원격 지원 종료 :

장애유형 :
지원내용 :

장애 해결 여부 : ☐ 해결 ☐ 보류 ☐ 직접 지원

접속

상담원 프로그램

- 세션은 상담원과 고객의 연결을 나타냅니다.
- 한 상담원이 세션을 다수 생성하여 여러명의 고객을 동시에 지원할 수 있습니다.
- 각 세션의 여러 상태 정보를 알 수 있고, 지원 기록을 남겨 통계를 낼 수도 있습니다.

http://220.103.232.28 - SKT 11st - Microsoft Internet Ex...

PC원격지원서비스

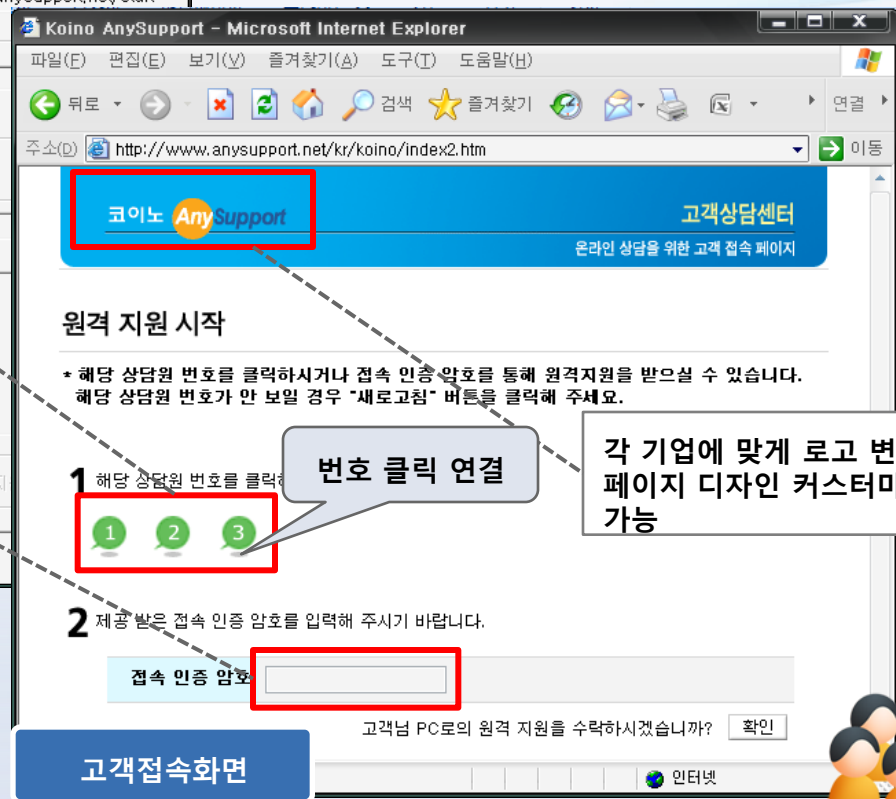
상담번호를 입력해 주세요.

시작하기

1. 원격지원 서비스는 고객센터 1599-0110로 연락하신 후 상담번호를 안내받으셔야만 사용이 가능합니다.
2. 상담번호 입력 후 시작하기 버튼을 클릭하시면 PC 원격지원 서비스가 시작됩니다.
3. 원격지원이 시작되면 상담원이 고객님의 PC를 제어하여 문의사항을 해결해드립니다.
4. 상담 중 종료버튼을 클릭하시면 상담원의 제어권이 해제됩니다.

고객접속화면

고객접속 : 822.co.kr



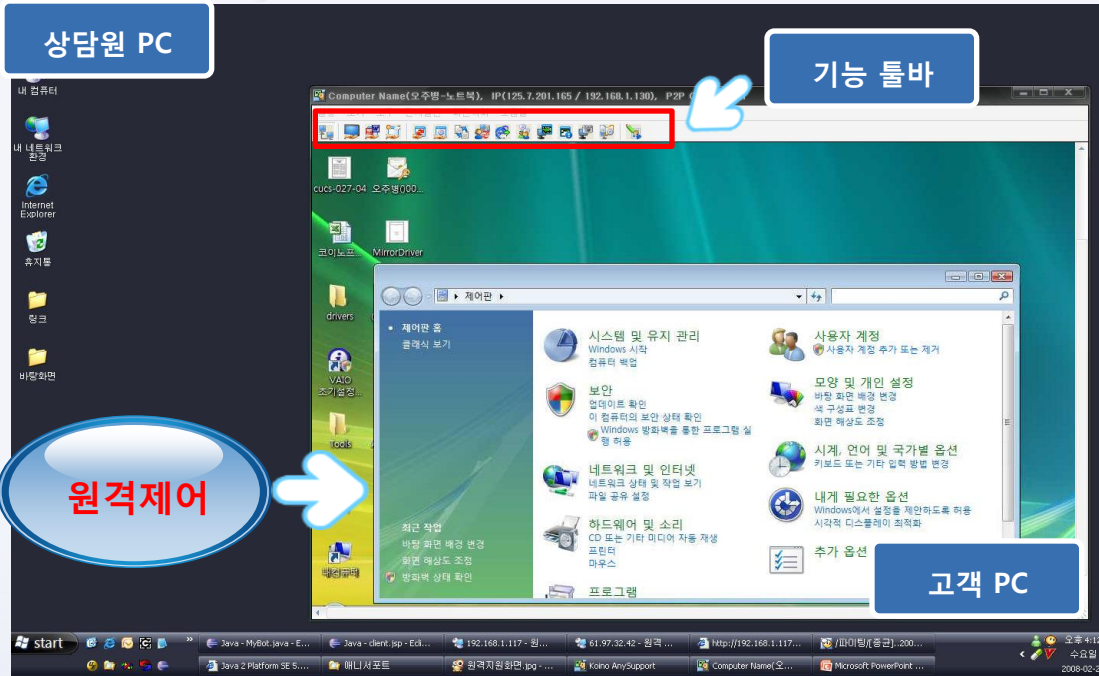
상담원프로그램

- 세션은 상담원과 고객의 연결을 나타냅니다.
- 한 상담원이 세션을 다수 생성하여 여러명의 고객을 동시에 지원할 수 있습니다.
- 각 세션의 여러 상태 정보를 알 수 있고, 지원 기록을 남겨 통계를 낼 수도 있습니다.

고객접속화면

AnySupport 기능 개요

원격지원 개요



원격제어 On/Off
화면 전체 공유
윈도우 공유
특정 영역 공유
화면 새로 고침
옵션
파일 전송
자동 재 접속
URL전송
채팅하기
시스템 정보 보기
프로세스 정보 보기
화면저장
즐거찾기
그리기

애니서포트
원격지원

- ✓ **빠릅니다** – Kernel Level Video Mirror Driver를 이용하여 제어 속도 극대화
- ✓ **쉽습니다** – 고객은 원격 지원을 받기 위해 특별한 설정이나 설치를 하실 필요가 없습니다.
- ✓ **번호클릭 / 접속인증 방식** – 한원 클릭 접속 및 인증 암호 접속이 가능합니다.
- ✓ **보안** – 국제 표준 AES128 bit 알고리즘으로 암호화되어 전송되기 때문에 보안에 강합니다.
- ✓ **네트워크 환경 자유로움** – 어떠한 네트워크 환경(VPN, 방화벽 等)에서도 원격 지원이 가능합니다.



● 주요 기능

기능	내역	비고
화면 공유	원격지에 있는 PC의 화면을 실시간으로 공유합니다. 바탕화면 전체를 공유합니다	
특정 어플리케이션 공유 및 특정 영역 공유	전체화면 공유가 아닌 특정 어플리케이션 또는 특정 영역을 공유합니다. 이는 보안적인 측면에서 필요한 프로그램만 공유 또는 특정 영역만 공유 함으로써 좀더 안전한 원격지원이 될 수 있도록 해주는 기능입니다.	
원격 제어	- 키보드와 마우스 제어를 통해 원격지 PC의 모든 기능을 사용할 수 있습니다. - 원격제어 설정 여부에 따라 원격제어가 가능 또는 불가능합니다.	
채팅 및 저장 음성통화 기능	- 고객과 상담원간에 실시간 채팅이 가능합니다. - 채팅 내용은 저장하여 관리가 가능 합니다. - 상담원과 고객간 음성통화 기능을 지원합니다.	
파일 송수신	- 원격제어 중 일 때, 상담원과 고객은 쉽고 편리하게 파일을 서로 주고 받을 수 있습니다. - 파일전송을 위해 FTP 프로그램 등을 사용할 필요 없이 원격지원 중 파일 송수신이 가능합니다.	



● 주요 기능

기능	내역	비고
그리기 기능	•그리기 기능은 상담원이 원격지PC를 직접 제어하지 않고 안내할 수 있도록 도와 줍니다. •지시하고자 하는 위치를 표시하거나 그림을 그리고 고객이 직접 실행 할 수 있도록 도와 줍니다.	
URL 전송 기능	•고객 PC에 URL를 전송하여 새로운 웹 브라우저에서 해당 페이지가 열립니다.	
원격 화면 캡처 및 저장 기능	•고객 PC의 화면을 캡처 하여 실시간으로 상담원 PC에 저장할 수 있습니다. 이는 고객 지원 시 문제 해결을 위한 정보로 활용될 수 있습니다.	
시스템 정보 보기	•원격지PC의 상세한 시스템 정보를 제공합니다. 이를 통해 좀더 빨리 장애 원인을 파악하여 분석할 수 있습니다.	
프로세스 정보 보기	•원격지 PC에서 실행된 프로세스를 관리할 수 있습니다. •문제가 되는 프로그램을 강제종료 할 수도 있습니다.	



● 주요 기능

기능	내역	비고
즐겨찾기 기능 (폴더, 프로그램, URL)	- 원격지원시 특정한 폴더나 인터넷 사이트를 자주 열어야 한다면 이 기능이 유용합니다. - 자주 사용하는 페이지나 폴더를 등록하면 지원시간을 줄일 수 있습니다.	
마우스 추적 기능	고객 PC의 마우스 움직임을 보여줍니다.	
듀얼 모니터 지원	고객 환경이 듀얼 모니터 환경이라도 상담원은 하나의 모니터에서 듀얼 모니터를 볼 수 있습니다.	
원격 PC 소리 듣기 기능	상담원은 원격에 있는 고객 PC 소리를 실시간으로 들을 수 있습니다.	
해상도 자동 조절 기능	고객과 상담원간에 화면 해상도가 틀릴 경우, 자동으로 해상도를 조절하여 상담원의 화면에 맞추어 보여 줍니다.	



● 주요 기능

기능	내역	비고
화면 크기 조절 기능	• 고객의 화면 크기를 50%, 75%, 100%로 변경할 수 있습니다. • 전체화면 모드로도 변경할 수 있습니다.	
클립보드 전송 기능	• 클립보드를 통해 고객에게 전달하고자 하는 내용을 복사해서 전송할 수 있습니다.	
상담원 화면 보여주기	• 상담원의 화면을 고객에게 보여줍니다.	
화면 녹화, 저장 및 재생 기능	• 원격지원중 모든 내용을 실시간으로 녹화할 수 있습니다. • 상담원이 녹화한 녹화 기록은 상담원 PC에 자동으로 저장됩니다.	
상담원 멀티 세션 생성기능	• 한 상담원이 동시에 여러 명의 고객과 세션을 형성하여 원격지원이 가능합니다.	



● 주요 기능

기능	내역	비고
원격지원 기록 관리기능	원격지원시 시작시간 및 종료 시간 등 관련 내용을 관리합니다.	
원격지원 상담 일지 기능	원격지원 종료 후 고객의 문제점 및 수행된 결과에 대해 기록 및 저장 관리 할 수 있습니다.	
원 클릭 접속 및 접속인증 번호 연결 기능	고객은 상담원 연결을 위하여 상담원이 알려주는 번호를 입력하거나 접속 아이콘을 클릭하여 연결이 가능합니다.	
고객의 마우스 키보드 제어 기능	효율적인 상담을 위해 고객의 마우스 키보드 ON/OFF를 설정할 수 있습니다.	
고객 PC 화면에 “원격지원 중” 표시 기능	고객 안심기능으로 바탕화면에 원격지원 중이라는 메시지가 표시됩니다.	



● 주요 기능

기능	내역	비고
True Color 지원 기능	- 애니서포트는 2, 4, 16, 256, True Color를 지원합니다. - 원격지원 도중 해상도 변경도 가능합니다.	
재 부팅 후 자동 재 접속	고객 PC를 재 부팅할 경우 별도의 인증과정 없이 자동으로 연결됩니다.	
상담원 초대하기	원격지원중 협업상담원을 초대하여 동시에 고객을 지원합니다.	
양방향 그리기 및 레이저포인터 기능	- 원격지원 받는 고객이 직접 화면에 그리기 기능을 통해 상담원에게 문제사항 제시 - 원격지원중 상담원이 고객에게 포인터효과를 이용하여 설명	

AnySupport 기능 구성

상세 설명_원격제어

상담원 프로그램

고객접속화면

원격 지원 시작

1. 해당 상담원 번호를 클릭해 주시기 바랍니다.

2. 제품 별 인증 인증 암호를 입력해 주시기 바랍니다.

제품 인증 암호

고객님 PC와의 원격 지원을 수행하시겠습니까? ☐ 확인

- 세션은 상담원과 고객의 연결을 나타냅니다.
- 한 상담원이 세션을 다수 성하여 여러명의 고객을 동시에 지원할 수 있습니다.
- 각 세션의 여러 상태 정보를 알 수 있고, 지원 기록을 남겨 통계를 낼 수도 있습니다.

상담원 PC

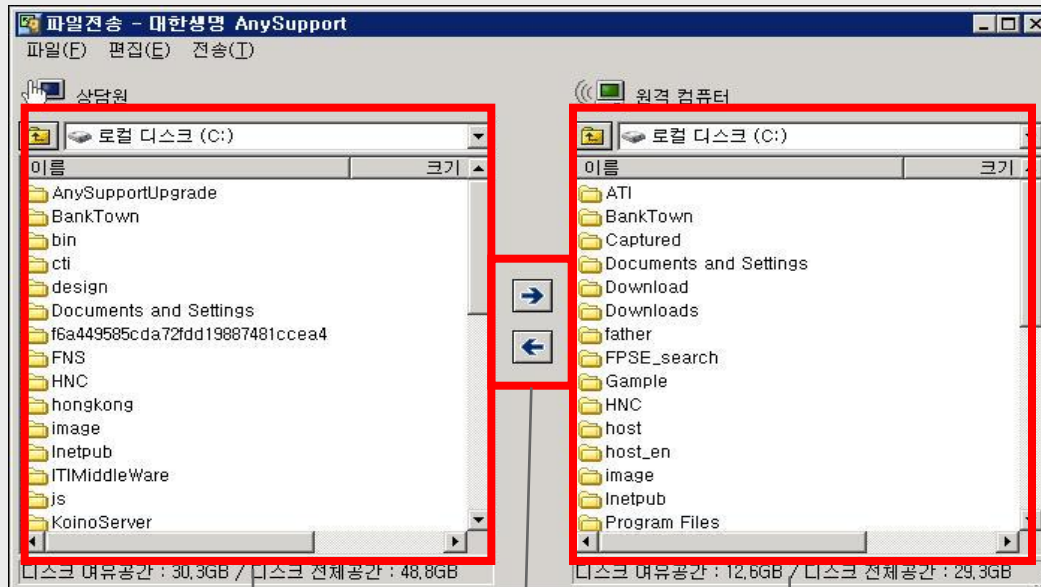
고객 PC

기능툴바

상담원은 이 창을 통해 고객의 PC를 제어할 수 있습니다.

- ▶ **One Click 연결** - 고객은 웹 상에서 One Click으로 상담원과 연결됩니다.
- ▶ **화면 공유**
전체화면 보기 및 화면 크기를 조절 할 수 있습니다.
전화 모뎀 수준에서도 실시간 화면공유가 가능합니다.
- ▶ **원격상담원 기능**
일회성 인증 암호를 생성하는 접속 인증 암호 관리 기능이 있으며,
지원내역을 기록하여 저장하는 기능이 있습니다.
- ▶ **보안**
SSL과 AES128비트 암호화 알고리즘을 사용하여 보안기능이 뛰어나며,
일회성 인증 암호 생성을 통해 해킹을 방지할 수 있습니다.
- ▶ **네트워크 환경에 자유로움**
웹의 80 포트를 이용하여 인터넷을 이용할 수 있는 곳이라면 VPN 환경이나
방화벽 환경에 제한 없이 언제 어디서나 고객과 상담원이 쉽게 연결될 수 있습니다.

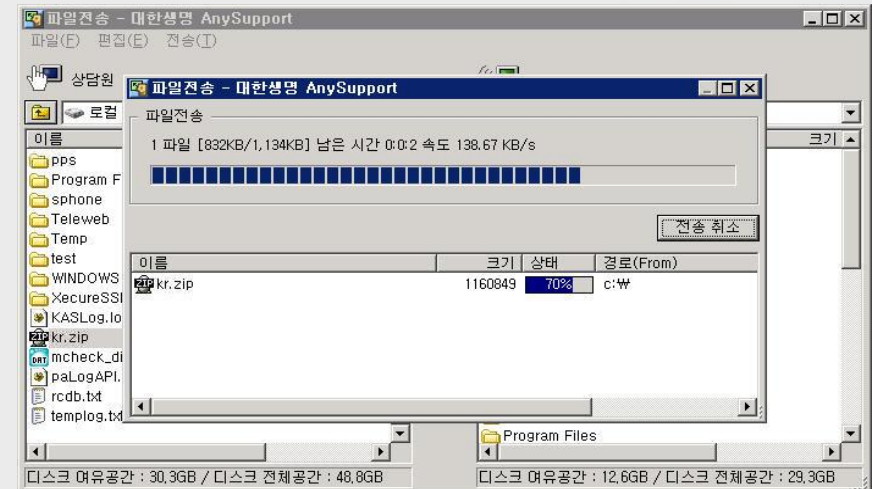
상세 설명_파일전송



상담원 PC 디렉토리

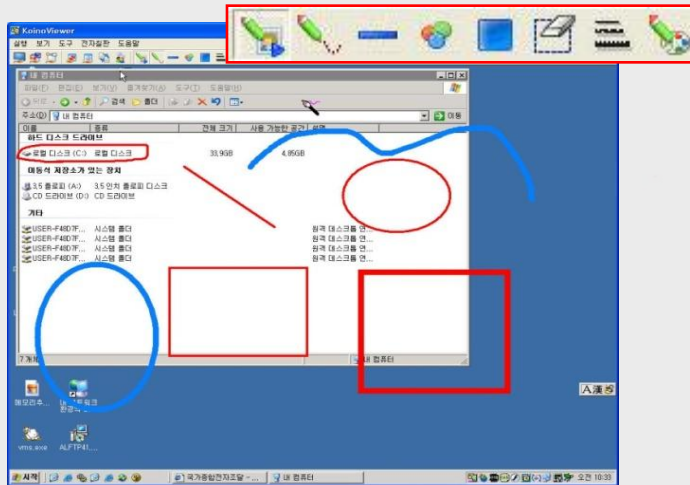
고객 PC 디렉토리

클릭하면 화살표 방향으로
파일이 전송됩니다.



원격제어 중 일 때, 상담원과 고객은 쉽고 편리하게 파일을 서로 주고 받을 수 있습니다.
파일전송을 위해 FTP 프로그램 등을 사용할 필요 없이 원격지원 중 파일 송수신이 가능합니다.

상세 설명_그리기/채팅



<자유 곡선>
자유 곡선을 그립니다. (기본)

<선>
직선을 그립니다.

<원>
원을 그립니다.

<사각형>
사각형을 그립니다.

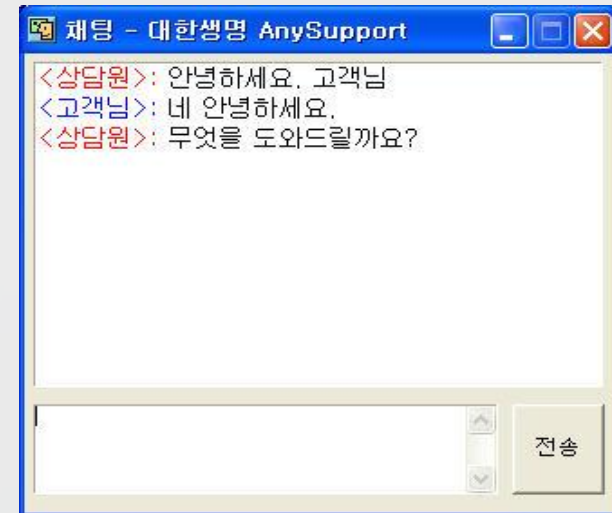
<펜 두께 변경>
펜의 두께를 변경합니다.

<펜 색상 변경>
펜의 색상을 변경합니다.

고객과 채팅하는 기능입니다.

계속 전화 연결을 하고 있지 않아도 고객에게 메시지를 전달할 수 있습니다.

온라인 강의나 기능 설명 시 유용합니다.



상세 설명_옵션설정

옵션 설정 - 대한생명 AnySupport

보기



화질 조정

☐ 낮음

☒ 보통

☐ 높음

☒ 화면 자동 스크롤

☐ 바탕화면 배경 공유

☒ 드라이버 모드

☐ 마우스 추적 하기

보안



☐ 블랙스크린 실행

☐ 원격 컴퓨터의 키보드와 마우스 잠금



시간 설정 (사용하지 않으시려면 '0'을 입력하십시오)

0

분간 입력이 없을 때 연결 종료

소리 전송



☐ 원격 컴퓨터에서 로컬 컴퓨터로 소리 전송

기타



☒ 채팅 대화내용 저장

기본값 복원

확인

취소

[1] 화질 조정 기능

뷰어에서 보이는 고객 화면의 화질을 조절 할 수 있습니다. 기본이 '보통'으로 되어 있고, 화질이 낮을수록 원격 제어 속도는 빨라집니다.

[2] 화면 자동 스크롤 기능

해상도가 더 큰 고객의 PC를 원격지원 할 경우 고객 PC 화면을 마우스 이동만으로 자동 스크롤링 해 주는 기능입니다. 기본으로 enable 되어 있고, disable시키면 스크롤러를 통해 수동으로 스크롤링을 해야 합니다.

[3] 바탕 화면 배경 공유 기능

기본적으로 바탕 화면은 공유되지 않습니다. 바탕 화면까지 공유하고자 한다면 이 메뉴를 선택합니다.

[4] 드라이버 모드

원격 제어를 드라이버 모드로 수행합니다. 기본적으로 드라이버 모드로 수행되며 드라이버 모드가 더 빠릅니다.

[5] 마우스 추적하기

고객의 마우스 움직임을 볼 수 있는 기능입니다.

[6] 블랙 스크린 기능

이 기능을 사용하면, 고객 PC의 화면이 검정색으로 바뀌고 상담원이 원격 지원하는 내용을 전혀 볼 수가 없습니다. 단, 고객 PC에 DirectX가 설치되어 있어야만 가능합니다.(요즘은 거의 기본으로 설치되어 있습니다.)

[7] 키보드/마우스 잠금 기능

상담원이 원격지원을 수행할 때, 고객도 자신의 PC를 제어할 수 있습니다. 하지만 이 기능을 사용하게 되면 고객의 키보드와 마우스가 동작을 멈추게 됩니다.

[8] 시간 설정 기능

상담원이 특정 시간동안 제어를 안 할 경우 자동으로 종료되는 기능입니다. 분 단위로 입력 가능하고, 이 기능을 사용하고 싶지 않다면 '0'을 입력하시면 됩니다.

[9] 소리 전송 기능

고객의 PC에서 나는 모든 소리를 상담원의 스피커나 헤드셋으로 들을 수 있는 기능입니다.

[10] 채팅 대화 내용 저장

고객과 채팅 한 내용이 상담원 PC에 자동으로 저장되는 기능입니다.

[11] 기본값 복원

모든 옵션 기능이 기본값으로 복원됩니다.

관리자 기능 구성

관리자 기능 구성

AnySupport 관리자페이지



[원격지원관리]



부서관리 : 상담원들이 소속될 부서 생성/관리
효율적이고 편리한 관리를 위해 각 상담원들을 한 개 이상의 부서로 나누어 관리/최소 한 개 이상 부서 존재 필요 및 한 부서에 모든 상담원 등록 후 관리가능

상담원생성 : 새로운 상담원 생성
최대 생성가능 상담원 수 범위안에서 새로운 상담원을 생성하여 등록 관리

상담원관리 : 등록된 상담원 상태/정보 관리
상담원 목록에서 각 상담원의 각종 정보 관리 및 상담원 정보 수정 및 삭제

장애유형 관리 : 장애유형 생성/수정/삭제
고객요청 사항을 유형별로 구분 관리, 장애 유형은 자유롭게 등록 가능 및 상담원프로그램에서 지원보고서 작성시 선택 저장, 통계 반영

관리자 기능 구성

AnySupport 관리자페이지

AnySupport
테라소프트 코리아지

로그인

Home

원격지원센터

지원기록보기

종료보기

아이비아이

지원 기록 보기

원격기록보기

- 검색기간

오늘
오늘
1주일
1개월
3개월
6개월
1년

- 키워드

- 검색기간

2010
2010
3
13

- 연월일
2010
4
12

검색

지정한 기록을 표시한다. 해당 아이디를 클릭하여 주시기를 바랍니다.

입력기록을 저장합니다

새로고침

아이비아이 사용 기록

No	성명원 ID	고객 이름	원격 시각	서버 시각	고객 OS	해결 여부
333	jaeban963		2010-04-12 01:12	99원31초	Windows 2000	해결
328	wsians1		2010-04-09 14:44	1분1초	Windows XP	해결
331	wsians1		2010-04-09 14:30	24초	Windows XP	해결
330	kjh92zang		2010-04-09 14:05	3분28초	Windows XP	해결
329	kjh92zang		2010-04-09 13:56	4초	Windows XP	해결
328	kjh92zang		2010-04-09 13:55	4초	Windows XP	해결
327	kjh92zang		2010-04-09 13:54	14초	Windows XP	해결
326	kjh92zang		2010-04-09 13:51	1분33초	Windows XP	해결
325	kjh92zang		2010-04-09 13:49	잠수 있음	Windows XP	해결

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11

[지원기록보기]

*자원 기록 보기
- 전체기록보기
▶ 출력기 사용 정보
상세한 정보 ID : vmljgjl 이름 : 강 원수 성명접두 : 김 생성일 : PC방 생성일 : FETAL-OFFICE 고객 정보 고객 이름 : 고객 IP : 고객 PC명 : WINDOWS-630D53 고객 OS : Windows XP 이메일 : 전화 번호 : 지원 정보 광대역 지원 : 용량 지원 기간 : 2010-06-01 14:30:41 ~ 2010-06-01 14:31:05(24초) 지원 내용 : 광대역 지원 여부 : 미검 한국어도 무영입 고객 코멘트 :

전체기록 보기 : 모든 상담원 기록 보기
 검색조건에 맞는 원격지원 기록 목록 보기
 해당 아이디 클릭시 자세한 지원 내용 확인
 전체 보고서를 엑셀로 변환 저장 관리

>자원 가격 보기

< 전체(1)개보기

	윈도우 시스템 라이선스
--	--------------

시스템 정보	
ID	vstest1
이름	무엇이든
성명당 IP	
성명당 PC명	PETAL-Office
고객 정보	
고객 이름	
고객 ID	
고객 PC명	WINDOWS-GUESTS3
고객 OS	Windows XP
이메일	
전화 번호	
제품 정보	
판매 유형	
유효 기간 시작	2010-08-03 14:30:41 ~ 2010-08-03 14:31:05(24시간)
지원 내용	
판매 조건 여부	미결
만족도	무응답
고객 상태	

상담원정보:지원정보 : 상담원 및 고객지원
정보 보기

해당 상담원 ID 및 이름 IP 에 대한 정보 보기
장애유형, 원격지원시간,지원내용, 만족도등에
대한 정보보기

> 자원 기록 보기

> 전체기록보기

로그인된 사용자 정보

사용자명 정보	ID : vnsat1
	이름 : 장민호
	성당명 IP :
	성당명 PC명 : PENTAL_OFFICE

교구 정보

	교구 이름 :
	교구 IP :
	교구 PC명 : WINDOWS(X-400E3)
	교구 OS : Windows XP
	비밀번호 :
	연락 번호 :

자원 정보

	장제 유형 :
	장제 지원 시간 : 2010-04-03 14:30:41 ~ 2010-04-03 14:30:58(24S)
	지중 내용 :
	장제 제공 여부 : 미결
	한국도 : 무응답
	국적 : 대한민국

고객정보: 고객에 대한 정보 보기
고객에 대한 상세 정보보기

관리자 기능 구성

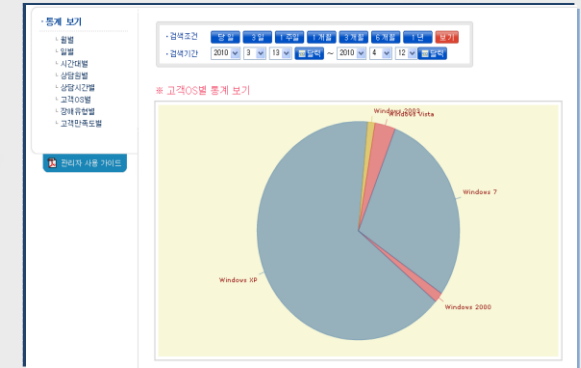
AnySupport 통계페이지



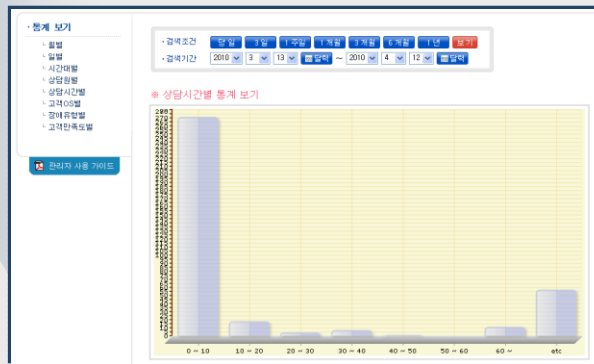
[통계 관리]



[시간대별 통계]



[고객 OS별 통계]



[상담시간별 통계]



[상담원별 통계]

“ 고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결 ”

회사소개

(주)코이노

회사소개

실시간상담 제품소개

실시간상담 레퍼런스



(주)코이노 소개

- 설립 일 : 2000년 5월
- 대표 이사 : 오주병
- 회사 위치 : 서울시 구로구 구로동 212-8
대륭포스트타워 1차 1807호
- 주요 사업 : 원격제어 - PCAny
원격지원 - AnySupport
인터넷전화 - Any070
인터넷콜센터 - Liveweb



주요 연혁

- 2009년
 - 2009.12 기업용 원격지원 사용자(기업) 1,000여개사
 - 2009.12 개인용 원격제어 사용자 10만명
 - 2009.03 일본 1호 대리점 확보
 - 2009.01 실시간 채팅 상담 ASP 서비스 시작
- 2008년
 - 2008.12 기업용 원격지원 사용자 (기업) 800여개사
 - 2008.05 하나은행 인터넷 콜센터 재 구축 사업자 선정
 - 2008.03 LG-CNS U-Health 사업 화상 상담 시스템 구축
- 2007년
 - 2007.08 온세통신 VoIP 솔루션 납품 계약
 - 2007.03 SKT 11번가 마켓플레이스 온라인상담, 원격지원 납품
 - 2007.03 독일 Cebit 전시회 참가
 - 2007.02 대한생명 원격지원 애니서포트 납품
- 2006년
 - 2006.05 대우증권 온라인상담시스템 사업자 선정
 - 2006.05 충청북도 교육청 원격지원 애니서포트 납품
 - 2006.04 대한생명 온라인상담 시스템 사업자 선정
 - 2006.03 부산시교육청 온라인상담시스템 납품
 - 2006.02 경상북도교육청 원격지원 애니서포트 납품
- 2005년
 - 2005.10 한국전자통신연구원 원격지원 애니서포트 납품
 - 2005.10 충남대학교 원격지원 애니서포트 납품
 - 2005.08 미래에셋 증권 인터넷 상담센터 사업자 선정
 - 2005.07 개인용 원격제어 피씨애니 ASP 서비스 시작
 - 2005.07 기업용 원격지원 애니서포트 ASP 서비스 시작
 - 2005.05 개인용 원격제어 PCANY 제품개발
 - 2005.03 KTF 원격지원 애니서포트 솔루션 납품 공급

LiveWeb(실시간 상담) 제품 소개



실시간 상담 기능 구성

Liveweb (실시간 채팅 상담)

상담원 기능



인바운드 채팅
아웃바운드 채팅

기본채팅 기능, 사이트방문자에게 채팅요청

실시간모니터링

사이트 방문자 현황 및 방문자 정보 확인

멀티 채팅

상담원이 다수의 고객과 1:N 채팅

상담원 템플릿

공용템플릿/개인템플릿/시스템메시지/상용구 전달

확장 기능

원격제어/웹공유/웹푸시/HTML 전송/채팅 전달

관리자 기능



상담그룹 관리

상담원 등록 및 부서별 상담인력 배정

통계관리

실시간 상담 서비스 운영 현황 및 다양한 통계

환경설정

비속어/필터링/알람/채팅요청이미지 설정

관리자템플릿

공용템플릿/개인템플릿/시스템메시지

설문/만족도 조사

상담 후 설문, 만족도, 부재중 상담 요청 처리

Liveweb Contact Center(실시간 멀티미디어 상담)

VoIP 콜 연결 및 문자 채팅

Universal Queue 지원

웹 공유 및 원격지원

LiveWeb(실시간 상담) 주요 레퍼런스

주요레퍼런스

라이브웹 - 신한카드 실시간 채팅 시스템 구축 (www.shinhancard.com)



라이브웹 - 신한은행 실시간 채팅 시스템 구축중(www.shinhan.com)



라이브웹 - 러쉬앤캐쉬 실시간 채팅 구축 (www.rushncash.com)



라이브웹 - 솔로몬저축은행 (www.wiseloan.co.kr)



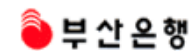
라이브웹 고객센터 - SK텔레콤 구축 (채팅, 음성, 화면공유 , UQ연동)



라이브웹 고객센터 - 하나은행 구축 (채팅, 음성, 화상, 화면공유, UQ연동)



라이브웹 고객센터 - 부산은행 구축 (채팅, 음성, 화상, 화면공유, UQ연동)



라이브웹 고객센터 - 대우증권 구축 (채팅, 음성, 화상, 화면공유, UQ연동)



* 약 100여 기업이 사용
(2009.12 월 기준)